

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KESETIAAN MEREK PRODUK TELEPON SELULAR DI KOTA MALANG

Oleh: DUDIN HENDRIAS S (98610276)

Management

Dibuat: 2006-06-28 , dengan 3 file(s).

Keywords: Loyalitas Merk

Penelitian ini berjudul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Merek Produk Telepon Selular Di Kota Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesetiaan merek produk telepon selular di Kota Malang.

Dalam penelitian ini, penulis mengambil hipotesis bahwa faktor perilaku, biaya peralihan, kepuasan, merek kesukaan dan komitmen berpengaruh terhadap kesetiaan merek produk telepon selular. Penelitian ini menggunakan alat analisis Regresi Linier Berganda dan pengujian instrumen yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil perhitungan menggunakan analisis Regresi Linier Berganda diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = -9.6E-017 - 0.200X_1 - 0.008X_2 + 0.090X_3 + 0.141X_4 - 0.034X_5 + e$$

Dari perhitungan Uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 1.287. Nilai ini lebih kecil dari F_{tabel} ($1.287 < 2.290$). Sedangkan untuk Uji t diperoleh t_{hitung} untuk variabel perilaku sebesar -1.760, biaya peralihan sebesar -0.075, kepuasan sebesar 0.768, merek kesukaan sebesar 1.127 dan komitmen sebesar -0.282. Semua nilai ini lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1.980 dan -1.980. Kesimpulan yang dapat kita ambil berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang diwakili oleh variabel perilaku, biaya peralihan, kepuasan, merek kesukaan dan komitmen secara simultan dan secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan merek produk telepon selular.

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis dapat mengimplikasikan bahwa pihak perusahaan telepon seluler harus lebih bisa memahami perilaku konsumennya agar bisa menghasilkan produk yang lebih memuaskan baik dari segi kualitas maupun kinerjanya dan bisa membangun loyalitas mereka terhadap merek tersebut.